

Government  
Publications

Canadian  
Transportation  
Agency



Office  
des transports  
du Canada

3 1761 12063175 9

# *Fly Smart*

CAL  
TA87  
-Z014



Available in multiple formats

Canada

This publication is also available in multiple formats and on the Internet at [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)

For more information:

Toll-free: 1-888-222-2592

TTY (for hearing-impaired): 1-800-669-5575

Fax: (819) 953-5686

[www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)

© Minister of Public Works and  
Government Services Canada, 2005

Printed and bound in Canada

4<sup>th</sup> Edition, December 2005

ISBN 0-662-69230-6

Catalogue TT4-9/2005



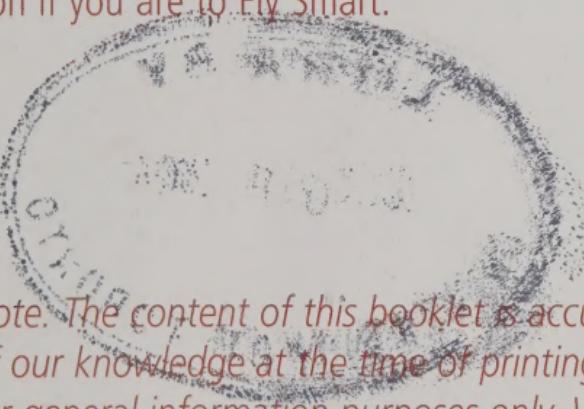
← Galles A56 to A780

## INTRODUCTION

To help make your flight as smooth as possible, the Canadian Transportation Agency has put together this booklet which provides helpful information and advice about flying to, from and within Canada.

We hope you will be among the majority of air travellers who experience problem-free flights. However, should you encounter difficulties which you are unable to resolve with your air carrier, the Canadian Transportation Agency is ready to respond to complaints regarding some of the problems you may encounter when travelling by air. For more information, read the *Complaints* section of this booklet or call toll-free: 1-888-222-2592. You can also visit the Agency's Web site at [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca).

Your travel agent, air carrier and the contacts listed at the end of this booklet are also valuable sources of information if you are to Fly Smart.

  
Note: The content of this booklet is accurate to the best of our knowledge at the time of printing. It is to be used for general information purposes only. We welcome any comments you may have to improve this booklet.



business  
travel

A56

← Guide A59 to A78 0

0 Guide A1 to A59  
0 (London) 1 and 2  
9600 Telford

# CONTENTS

Travel Documents .....	2
Air Fares .....	6
Insurance .....	11
Reservations, Ticketing and Check-In .....	12
Baggage .....	17
Customs .....	25
Airport Security .....	26
Personal Safety .....	28
Unruly Passengers .....	31
Delays and Cancellations .....	32
Over-Booking and Denied Boarding .....	33
Charter Flights .....	35
Travellers with Disabilities .....	36
Unaccompanied Minors .....	38
Complaints .....	39
Other Sources and Contacts .....	43

### Do I need a passport?

If you are planning to travel outside Canada, you will most likely require a passport and, in some instances, a visa. Your passport is the only proof of your Canadian citizenship and identity that is accepted in all countries. Make sure that the expiry date of your passport is more than six months after your planned return to Canada since some countries will not admit someone whose passport is close to expiration.

Canadian citizens do not currently require a passport to travel to certain countries, including the United States. However, Passport Canada encourages Canadians who will be travelling outside the country to obtain a passport.

You are responsible for finding out about passport, visa and vaccination requirements for your destination. Travel agencies and air carriers may provide information but it is not their responsibility to ensure you have the necessary documents. Air carriers may refuse transportation to passengers who do not have the appropriate or valid travel documents.

Should you not have a passport or should you need to renew it, allow the Passport Office 10 working days to process your application if you are applying in person and 20 working days, not including postal delivery times, if you are applying by mail.

Your passport is a valuable document; guard it carefully. Keep it with you in a secure place when you are travelling. Do not pack your passport in your checked baggage and do not leave it in your hotel room. Carry a photocopy of the identification page of your passport and keep it separate from your passport; also, leave a second photocopy at home.

## **What if I travel with children?**

Canadian children who travel outside the country need their own passports. Customs officials are looking for missing children and may ask questions about children travelling with you. Make sure to carry the proper identification for yourself and any children travelling with you, including any documents required by the country you intend to visit and by Canadian authorities upon your return.

Different rules apply to different family relationships:

- When a minor child, as defined by the destination country, travels to a foreign country with only one parent, that accompanying parent requires a legal certified consent from the absent parent, as well as a copy of any separation or divorce decree.
- If the absent parent is deceased, a legal copy of the death certificate should be presented.

- › If only one parent is named on the child's birth certificate, the accompanying parent must provide a legal copy of the child's birth certificate.
- › If the accompanying adult is the child's legal guardian, a copy of the court order granting guardianship must be presented.

## **When are visas, entry and exit permits, and health certificates required?**

Every country has the right to set entry requirements, limit the duration of visits and deny entry to foreigners. You may require visas, entry and exit permits, and health certificates when entering a country. You must plan ahead since these documents may be difficult or even impossible to obtain at your point of entry. To avoid possible delays or even detention, consult a travel agent or the diplomatic or consular mission of the countries concerned prior to departure. Allow enough time for processing of visas and other documents.

You should also ask your air carrier which travel documents you should have before check-in to avoid confusion at that time. Some countries may require that you show the return portion of your air ticket and other documentation upon your arrival. For further information about travel documents, contact Foreign Affairs Canada which publishes travel reports about various countries on its

Web site under its *Consular Affairs* section. Canada has embassies and consular missions in many countries to provide assistance. Many foreign countries also have embassies or consular missions in Canada.

Permanent residents returning to Canada now require a valid Permanent Resident Card before boarding the airplane. For more information, consult Citizenship and Immigration Canada.

## **Do I need a certificate of vaccination?**

As a returning Canadian citizen or landed immigrant, you will not need an international certificate of vaccination to enter Canada, but you may need proof of immunization before entering other countries. It is best to determine what vaccinations, if any, you will need well ahead of departure. Verify once again before leaving, since health regulations can change with little notice and some vaccines take time to be effective.

For further information, contact a doctor, your municipal, provincial or territorial department of health, or the Public Health Agency of Canada. You can find travel health advice for various countries on Foreign Affairs Canada's Web site.

Before travelling with pets, make sure they will be allowed to enter the foreign country and that they have had the appropriate vaccinations. Have proof of this in your possession.

## AIR FARES

Within certain limits, air carriers are allowed to set their own prices and terms and conditions of service. These are set out in a tariff. For more information about tariffs, see the box in the *Complaints* section of this booklet.

Air carriers offer a number of different types of air fares. Prices and restrictions depend on a number of market factors, including destination, distance and time of year. It is important that you make enquiries before making a reservation since air fare types, prices and restrictions vary greatly.

### What are the different types of air fares?

The price structure of an air carrier offering a scheduled service includes various types of fares. The structure is based on the premise that full economy fares (normally called "Y" fares in Canada and "coach" fares in the U.S.) must cover the cost of operating that service year round. On any one flight, different passengers will likely have paid different fares due to air carrier marketing strategies and the periodic need to stimulate additional air travel.

Full fares give passengers the most flexibility to book, change or cancel reservations. They have the fewest restrictions of all fares, but are the most costly. These fares may also be divided by class of service into "economy", "business" or "first class". They are designed for travellers

who require flexibility, special amenities, such as larger seats and more leg room, or both.

Discount fares give passengers less flexibility to change or cancel reservations, but offer lower prices. The prices and terms and conditions applicable to these fares are based on market conditions, such as traffic volume, time of year and level of competition. These fares go under many different names or codes and have a variety of terms and conditions.

Many air carriers offer special discount fares for seniors, youths, unaccompanied children and very young children. Investigate fares thoroughly since they may come with special conditions that may not meet your needs.

If the fare meets your requirements, you should consider buying your ticket quickly, as the number of seats available at discounted fares can be limited and low fares may be available only for a short period. Remember, a price quote is only that, a quote. The price is not fixed until the ticket has been issued.

You can often get a less expensive ticket if you are flexible regarding the time and day of travel and the air carrier providing the flight. Check fares offered by all air carriers that serve a route. If you can reach more than one airport within a few hours' drive, you may save money or avoid long layovers by choosing one airport over another.

You may wish to do online fare searches, as many Internet travel sites have tools to help you find the lowest fares. Most of these sites will give you a list of flights available on selected dates, along with the fares available on those flights.

Travel Agents are excellent sources of information. They are aware of seat sales, last minute sell-offs and other low-fare initiatives offered by travel suppliers. As well, they are in a position to help travellers in other ways, such as arranging hotel, resort accommodations and ground transportation, including car rentals and tour packages. They can also provide assistance with insurance, passport and visa applications, and information on immunization and other foreign travel requirements.

### ***To get the lowest possible fares:***

- Begin your fare research early to be aware of options.
- Reserve your ticket as soon as your travel dates are firm.
- Be prepared to alter your travel dates as some discounted fares require a Saturday night stay or a minimum stay of two to three days.
- Consider flying on certain days of the week or at particular hours of the day when fares are normally lower.

## **What about taxes and other charges?**

The price you are quoted for a ticket is usually the price the air carrier sets for air transportation. Some air carriers include other charges, such as air navigation fees, in their advertised fares in newspapers or online. Taxes and carrier-imposed surcharges are usually extra. Airport improvement fees may also apply.

Check with your air carrier or travel agent to find out how much your total air travel cost will be, including all additional charges. Before paying a fare, you should determine what the "bottom line" cost is.

## **Am I entitled to a lower fare when I travel for compassionate reasons?**

Some air carriers have policies that allow for partial refund or discount of the round-trip full economy fare paid by a traveller who must travel for compassionate reasons, such as death or imminent death of an immediate family member. Conditions that apply vary greatly. To ensure that your air carrier's policy meets the needs of your particular situation, ask your travel agent or air carrier before you travel and be sure to comply with requirements.

## What are “seat sales”?

Short-term discount fares are also known as “seat sales”. An air carrier sometimes offers highly discounted excursion fares to stimulate traffic and diminish the potential financial loss associated with operating an airplane at less than full capacity. Most air carriers will not permit you to exchange seat sale tickets, which may be highly restricted in such areas as charges or refunds.

## INSURANCE

It is strongly recommended that you buy travel insurance in case you need to cancel your trip due to illness or other specified problems that may occur, either prior to departure or while travelling. As well, you may want to take out additional insurance to cover loss of, or damage to, your baggage for amounts above the liability offered by the air carrier. (See *Baggage* section.)

Be sure to find out whether the insurance policy you are thinking of buying covers any existing medical problems you may have. If you are using a credit card to pay for your trip, check with the issuer to find out what insurance it may provide.

Consult your air carrier, travel agent or insurance company for a package that suits your specific needs and make sure you understand the contents and restrictions.

## **RESERVATIONS, TICKETING AND CHECK-IN**

Air carrier tariffs govern the contracts between carriers and their passengers, and set out the terms and conditions related to tickets and travel. Upon request, air carriers must give you access to their tariffs. However, you may need to pay a small fee, not exceeding the cost of photocopying, to receive a copy.

A ticket is proof of payment and contains only some of the information that appears in a tariff. If the information on a ticket differs from that found in a tariff, the information in the tariff applies. You should familiarize yourself with the terms and conditions governing your travel.

The air carrier with which you book or the carrier appearing in the schedule may not actually operate your flight as a result of certain commercial agreements among air carriers. For example, the flight may be operated with a crew and airplane belonging to another carrier. The carrier you are booking with must advise you of this fact when you reserve and when you check in. If you receive a printed itinerary, it must also show which flights are "code shares". However, regardless of which carrier actually operates your flight, the terms and conditions of carriage that apply to you are those of the carrier that issued your ticket.

## **Is a reservation the same as a confirmation?**

No. Making a reservation for a flight does not mean that you hold a confirmation on that flight. Ask your air carrier or travel agent to ensure that you hold a confirmation on the flight.

Your travel agent or air carrier should provide you with a hard-copy itinerary and receipt that confirm your transportation. For future reference, make sure you get a confirmation number when you make your reservations, particularly if it is an electronic ticket.

## **Does my reservation mean the price of the ticket is guaranteed?**

Many air carriers, but not all, will guarantee the price of the ticket once you have paid in full.

When buying your ticket, you may place a deposit with the understanding that you will pay in full by the date required, but this does not guarantee the price you were quoted when you made the reservation. If the price rises between the time of your deposit and full payment, you may be required to pay the new price. The reverse is also true; you may receive a refund if the price is reduced.

## **Do I have to confirm my return flight?**

Most air carriers have stopped requiring passengers to confirm return flights for travel within North America. For travel outside North America, carriers' practices vary more widely.

When confirmation is required, most air carriers will ask you to confirm your return transportation at least 72 hours before the flight. Failure to comply with this requirement could result in the cancellation of your reservation and you may be unable to travel.

Ask your air carrier or travel agent whether such a confirmation requirement exists. However, whether the air carrier requires it or not, confirming your return flight gives the air carrier a point of contact should your flight be advanced, delayed or cancelled.

## **How long in advance should I check in before my flight?**

Always verify with your air carrier to determine how long in advance of your flight time you must check in. You should arrive at the airport in plenty of time to check in, clear security and reach the departure gate. Check in as soon as you arrive at the airport and obtain your boarding pass.

Check-in times vary from carrier to carrier. Be sure to comply with your carrier's check-in time limit or you may be refused transportation on your flight with no liability on the part of the carrier.

## **What are my options for check-in?**

Some air carriers offer self-service kiosks to improve service at check-in. These kiosks allow passengers to bypass the more traditional check-in counter. Some air carriers have gone a step further and enable their passengers to check in via the Internet before they leave for the airport.

## **Can a ticket be transferred to someone else?**

Air carriers will generally not allow a ticket purchased by one individual to be transferred to another. Air carriers ask you for identification and will refuse to let you board the airplane if you have a ticket issued to someone else. Furthermore, the air carrier may not be liable for irregularities, such as lost baggage or personal injury, if you travel on a ticket belonging to someone else.

## **What happens if I lose my ticket?**

If you lose your ticket, you may be required to purchase another one for immediate travel. To obtain a refund of the replacement ticket, you must file a claim with your air carrier. However, the carrier may charge you a lost-ticket

fee. Refunds for lost tickets may take up to twelve months, depending on the carrier's internal policies.

## **What if I decide not to use a portion of my ticket?**

If you change all or part of your travel plans, make sure to advise the air carrier as soon as possible. If you do not, the air carrier may cancel the remaining segments of your trip. Depending on the terms and conditions of the fare paid, you may be subject to a change fee or cancellation penalty.

## **What if the air carrier ceases operations after I have purchased a ticket?**

If you have purchased a ticket but have not yet travelled or if you have initiated travel but it has not yet been completed and your air carrier ceases operations, you should immediately contact your travel agency or other transportation providers to make alternative travel arrangements. If you have an unused ticket, you may be eligible for a refund from your travel agency, your credit card company or certain provincial government authorities.

The Canadian Transportation Agency may be able to help you if you cannot determine whom to contact. The Agency's Web site ([www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)) may contain contact and other information related to the situation.

You should put a tag with your name and, if possible, contact information at your destination on the outside of each piece of checked baggage. It is advisable to place a tag with similar information inside your bags in the event that the external tag is damaged or removed.

### **How much checked baggage may I take?**

Air carriers allow you to check a specified amount of personal baggage free of charge. The amount of allowable baggage may be determined either by the number of pieces or the weight of your bags, depending on the air carrier, type of travel and origin or destination. If you check more than the limit, you may need to pay a fee.

For infants under age two who are travelling free or on reduced fares, there is no baggage allowance. For children over age two travelling on reduced fares, the same baggage allowance applies as for adult passengers.

Weight and piece limitations can vary from one carrier to the next and from one size of airplane to another. If you have a connecting flight and the second carrier has a smaller limitation than your initial carrier, you may be required to pay an excess-baggage fee.

## What can I carry onto the airplane?

Safety regulations require air carriers to ensure that the total amount of carry-on baggage on an airplane takes into account the plane's weight, size, shape and total volume limitations. Security restrictions also forbid passengers from carrying certain articles on board an airplane, whether in the passenger cabin or baggage compartment. (See *Airport Security* section.)

Any item brought into an airplane cabin is considered carry-on baggage and is therefore subject to size and placement restrictions. If any of your carry-on baggage exceeds these restrictions, you will have to check it. If your checked baggage, including the items you were not allowed to bring on board the airplane, exceeds the maximum allowable total weight or number of pieces, you may have to pay excess-baggage charges.

As air carriers operate different types of planes, each air carrier is responsible for ensuring that all carry-on baggage can be stowed safely on board. Contact your air carrier for details.

Never carry anything onto a plane for someone else.

## What can I do to minimize baggage problems?

Here are some packing tips:

- ▶ Use baggage sturdy enough to withstand handling.
- ▶ If you have to force a piece of baggage to close it, it is too full; air carriers will not pay for damage caused by over-packing.
- ▶ Label all baggage with your name and the name of a contact person or hotel at your destination; put your name, address and telephone number inside each piece of baggage, so that your bags can be identified if the outside tag is accidentally torn off or removed.
- ▶ Brightly coloured and distinctive labels or straps can help you identify your baggage on carousels.
- ▶ Make an inventory of the contents of your checked baggage and place it in your ticket jacket.
- ▶ Remove all old air carrier baggage tags.

You should carry the following items with you on board:

- ▶ valuable, perishable or essential items
- ▶ your passport, wallet, other identification and return tickets

- medicines and medical devices, such as insulin, prosthetics, glasses and contact lens kits (prescription medicine should be in its original container with the name of the doctor and other information clearly marked)
- essential overnight items in case your baggage is delayed or lost
- your laptop computer, electronic equipment and cameras

When you check your baggage, you will receive a baggage claim check. Keep it in case your bags are lost, delayed or damaged. It may be difficult to substantiate a claim without your baggage claim check.

If you are considering travelling with valuable or fragile articles, consult your air carrier in advance. Some air carriers may refuse to transport certain items, or to compensate you for loss, if you do not make arrangements with the air carrier in advance.

## **What do I do if my bags are lost, delayed or damaged, or items are missing from my bags?**

If your baggage or items from your baggage are missing or damaged, you should report this immediately to your air carrier, ideally before you leave the airport. If you used more than one air carrier for your journey, you should report it to the final carrier that brought you to your destination, even

if you are aware that it happened earlier en route. Double-check all statements and information on the air carrier's report. Ensure that it is accurate and complete. Keep in mind that this initial report does not constitute a claim for compensation.

If your baggage is not found or if you incur expenses as a result of your missing baggage, you may file a claim for compensation. Contact your air carrier to obtain a claim form. Your claim must be submitted in writing and should list the missing and damaged items and their value. Any out-of-pocket expenses that you incurred should be accompanied by receipts.

Keep copies of the report and other forms, as well as documents such as tickets and baggage claim checks, receipts and correspondence, while the claim is in progress. During the process, keep in touch with the air carrier's claims department.

If the air carrier takes a long time to settle your claim or if you are not satisfied with the result, you may contact the Canadian Transportation Agency.

Be aware that most air carriers set specific time limits for reporting and claiming baggage mishandling. Ask your air carrier about its time limits.

## **Will I receive any compensation before the claim is settled?**

Some air carriers provide immediate cash relief for lost or delayed baggage. Save receipts for any expenses you incur as a result of the loss, damage or delay of your baggage since you will need these to substantiate your claim. Any interim payments may be considered an advance against any subsequent claim for loss or delay. The air carrier will take these into account when calculating a final settlement.

In some cases, you may be able to claim the difference between what the air carrier pays and the actual loss under your household insurance policy. If you purchased your trip with a credit card, the credit card company may also cover your loss.

## **What is the air carrier's liability for lost, damaged or delayed baggage?**

Air carriers have limited liability for lost, damaged or delayed baggage. Air carriers will not normally compensate you for more than the actual loss you have suffered and you will likely be required to provide proof of loss.

Ask about your air carrier's domestic limits of liability. The amounts vary greatly among air carriers. On international flights, the air carrier's liability will, in most cases, be subject to the provisions of the *Montreal Convention* which prescribes a maximum amount of compensation per passenger.

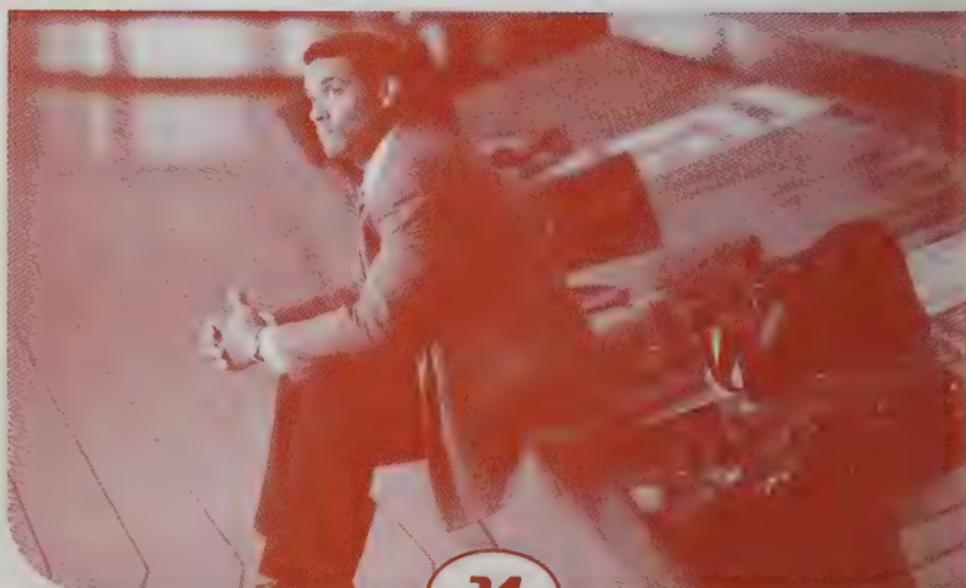
If, in your opinion, the limit of liability is too low, consider declaring a higher value for your baggage and buying additional insurance to obtain better compensation in case your baggage is lost, damaged or delayed. Keep in mind that not all air carriers may allow for the declaration of excess value and there is usually a charge associated with such a declaration.

## **Are any items excluded from the air carrier's liability?**

Yes. Fragile, valuable and perishable items are generally excluded. Certain other items are also usually excluded from the air carrier's liability. These include money, jewellery, silverware, negotiable papers, securities, business documents, prototypes, electronics and office equipment. You should carry such items with you on board the airplane. Check with your air carrier for details.

## **What if I forget something on the airplane or in the airport?**

Articles lost at an airport, on ground transportation vehicles, at airport lounges or left on an airplane after landing are not usually the carrier's responsibility. However, air carriers and airports operate lost-and-found departments and you should check with them for your lost items.



## CUSTOMS

When you enter a foreign country or on return to Canada, you will be required to go through Customs and Immigration services upon arrival. When you travel to the United States via one of Canada's major airports, you will most likely clear United States Customs and Immigration at your airport of departure.

Most countries restrict what you are allowed to take with you, including currency. It is best to be aware of these restrictions ahead of time.

On your return to Canada, you will be asked to declare all goods you have acquired outside the country and you may be required to pay duty and taxes. For further information about importing goods into Canada, contact the Canada Border Services Agency.



## AIRPORT SECURITY

The Canadian Air Transport Security Authority now assumes full operational responsibility for pre-boarding screening of passengers and their belongings.

Security measures at airports are intended to ensure the safety and security of the travelling public. Be sure to have valid photo identification with you for domestic flights and your passport for international flights. Be prepared to show it at the check-in counter, airport security and in the boarding gate area.

Police will deal with passengers carrying unauthorized weapons or explosives. Potentially dangerous articles, such as razors, pocket knives, scissors and letter openers, must not be put in carry-on baggage.

Articles considered as dangerous goods, such as gasoline, are prohibited in both your carry-on and checked baggage. You can carry electronic devices, such as cell phones and laptop computers, on an airplane but, to clear security, you may be required to turn them on to prove they work. Do not take wrapped gifts to the security area because security personnel may need to open them for inspection.

If you are unsure about a particular item, contact your air carrier or the Canadian Air Transport Security Authority in advance to determine whether it is permitted. This should prevent unnecessary delays at the security screening checkpoint.

When you are checking baggage, air carrier staff must question you to establish the following facts:

- Did you personally pack the baggage you are checking?
- Do you know what is in that baggage?
- Have you left that baggage unattended in a public area since you packed it?
- Does the baggage contains an electronic device?

At the security screening checkpoint, you will be required to remove all loose belongings and walk through a metal detector. Carry-on baggage is sent separately through an X-ray machine. If you activate the alarm on the metal detector, security staff must search you again by hand or with a hand-held metal detector. Security staff will manually search your carry-on baggage if the X-ray does not show clearly what the baggage contains. If you refuse to undergo security screening, air carriers will not allow you to board the airplane.

While this section of the booklet highlights current security procedures, enhanced security measures can be implemented at any time at airports across Canada or elsewhere. Therefore, always allow sufficient time before your flight to undergo security screening.

Regulations require passengers to follow all safety-related directions given by any crew member. Standard safety briefings will be provided before and after take-off, when the seat belt sign is turned on due to turbulence and before landing.

A crew member is required to give an individual safety briefing before take-off when a standard safety briefing is insufficient because of passenger's physical, sensory or comprehension limitations. A briefing is also necessary if a passenger is responsible for another person on board. That briefing includes additional information applicable to the needs of the passenger. (See *Travellers with disabilities* section.)

Exit-row seats must not be occupied by any passenger whose presence would adversely affect the safety of others during an evacuation. Passengers seated beside an emergency exit must be:

- briefed on the operation of the exit;
- able to understand the printed and spoken emergency instructions;
- able to determine whether the exit is safe to open;

- ▶ sufficiently mobile, strong and able to reach and operate the emergency exit;
- ▶ able to adequately communicate information verbally to other passengers; and
- ▶ not responsible for another person on board.

If you are unwilling to operate or feel incapable of operating an emergency exit, you should ask to be moved to another location.

A safety-features card, located in the seat pocket in front of you, will provide information about the airplane and the equipment carried on board. Before take-off, you should consult it and locate the exit closest to you, as well as an alternative exit.



Keeping your seat belt fastened at all times reduces the possibility of injuries as a result of unexpected turbulence. Listen to the safety briefings carefully and ask the flight attendant to explain anything you do not understand.

It is strongly recommended that you use an approved child restraint device when travelling with infants less than two years old. You should keep your infant in it during take-off, landing and turbulence and when directed to do so by a crew member. Ask your air carrier for information on approved child restraint devices and reduced fares for a seat occupied by an infant in an approved device.

While at your destination, make sure your air carrier knows how to reach you in case flights are advanced, delayed or cancelled for various reasons, including natural disasters and social or political upheaval. Foreign Affairs Canada provides information and advice about safe travel in foreign countries through its Consular Affairs Bureau.

## UNRULY PASSENGERS

It is illegal for anyone on board an airplane to threaten or interfere with crew members or other passengers. If anyone contravenes this law or violates the rights of others, he or she may be restrained. Police will likely be requested to meet the airplane upon arrival and the contravener may be arrested, charged and prosecuted.

Air carriers have the right to refuse to transport unruly passengers. This prohibition may extend to subsequent flights, up to and including a lifetime ban. Examples of unacceptable behaviour include intoxicated and disorderly conduct, harassment, verbal abuse, physical assault, sexual offences, intimidating behaviour, disregard of smoking prohibitions, consumption of carry-on alcoholic beverages, refusal to follow instructions of the crew and endangering the safety of the airplane or fellow passengers.

The *Non-Smokers' Health Act* bans smoking on all commercial flights operated by Canadian air carriers. This ban includes lavatories, which have smoke detectors. Most foreign air carriers also restrict smoking on flights.

## DELAYS AND CANCELLATIONS

Delays and cancellations can result from bad weather, mechanical problems or other conditions affecting safety. Generally speaking, timetables are subject to change without notice and air carriers assume no responsibility for ensuring that their passengers make their connections to other flights. You should call your air carrier a few hours before you plan to leave to confirm that your flight is expected to leave on time. Many airports also post arrival and departure information on their Web sites.

Air carriers do not usually accept responsibility for costs incurred as a result of flight delays or cancellations. In cases of long delays, some carriers will give you vouchers for food and overnight accommodation upon request. However, air passengers travelling within, to or from the European Union may be entitled to compensation and assistance in the event of cancelled flights and long delays.

## **OVER-BOOKING AND DENIED BOARDING**

Air carriers often over-book their flights (confirm more seats than are available) because some passengers make reservations and then change their plans at the last minute without cancelling their reservations. If the airplane is over-booked and too few passengers volunteer to take another flight, some passengers with confirmed reservations will be "bumped" from the flight. The compensation for such involuntary denied boarding varies from carrier to carrier as set out in their tariffs.

### **What can I do to avoid being "bumped"?**

You can take some precautions to minimize the chances of being bumped:

- Arrive at the airport in plenty of time to check in, clear security and reach the gate since late-arriving passengers are usually the ones bumped. Remember that line-ups are common.
- Understand the air carrier's policies for honouring reservations on oversold flights (these are contained in the air carrier's tariff).

## **What happens if I am “bumped”?**

Passengers bumped will usually be placed on the next available flight. If you are bumped, you should not leave the check-in area or try to make your own flight arrangements. Air carrier personnel will usually help you find another flight. Some air carriers may also provide denied boarding compensation in the form of vouchers for future travel or cash. Check with your air carrier for details.

If you accept compensation, your acceptance may be considered a full settlement of all claims and may prevent you from taking further action against the air carrier. If you feel the compensation offered is inadequate, complain to your air carrier in writing. If you are not satisfied with the carrier's response, you may complain to the Canadian Transportation Agency.

## **What happens to my checked baggage if I am “bumped”?**

If there is sufficient time, your bags will be retrieved and returned to you before the airplane departs. However, as passengers are often bumped at the gate just minutes before departure, your bags may leave on the airplane you were unable to board. You should be able to find your baggage when you arrive at your destination. If you arrive later than your bags, the air carrier's baggage agent may have put them away for safekeeping. If your bags cannot be found, file a claim.

## CHARTER FLIGHTS

In the case of charter flights, air carriers contract with a tour operator for part or all of the passenger seating capacity of an airplane. The tour operator then sells the airplane seats to the public, usually through a travel agent. Therefore, the passenger contracts with the tour operator, not the air carrier.

Regulations governing charter flights differ from those that apply to regularly scheduled flights. Changes in the type of airplane, days of operation, air carrier and itinerary may be more likely on charter flights than on scheduled flights and these changes can occur without notice.

All other terms and conditions of carriage, including the price of the flight, are established by the tour operator and are usually found in the brochure promoting the flight or package. The air carrier's principal responsibilities to the passengers relate to lost, delayed or damaged baggage, and injury to or death of passengers.

You should bring any complaints about charter flights to the attention of both the tour operator and the air carrier. If you are not satisfied with the response concerning the air travel portion of your package, you may file a complaint with the Canadian Transportation Agency.

A publication called *Taking Charge of the Air Travel Experience: A Guide for Persons with Disabilities* is available from the Canadian Transportation Agency and complements this booklet. It provides useful information on accessible features and services available to persons with disabilities travelling by air.

The *Reservation Checklist* is available to travel agents and persons making arrangements for travellers with disabilities. It is a tool to assist in accurately communicating their needs to the air carrier, such as helping passengers with disabilities get to the boarding gate, providing specific seating and transporting mobility aids or ensuring unaccompanied-passenger services for individuals who have cognitive or intellectual disabilities.

Under the *Canada Transportation Act*, the Canadian Transportation Agency will investigate complaints filed by, or on behalf of, travellers with disabilities to determine whether they faced undue obstacles while travelling. The Agency may order corrective measures, the payment of compensation, or both, if it determines that an undue obstacle exists in the federally regulated transportation system.

the Canadian Transportation Agency's authority applies to transportation services governed by this Act, including:

air carriers and airports;

passenger rail carriers and stations; and

interprovincial ferry services and terminals.

If you cannot resolve a complaint with the transportation service provider, ask the Canadian Transportation Agency for a copy of the *Accessibility Complaint Guide* or file a complaint online at [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca).

For additional information on the Canadian Transportation Agency's accessibility program, copies of brochures and the *Reservation Checklist*, all available in multiple formats, consult the Agency's Web site ([www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)).



## UNACCOMPANIED MINORS

Some air carriers accept unaccompanied minors, generally children aged 5 to 11. For a fee, in addition to the air fare itself, the carrier will escort and supervise the children from check-in through arrival at the destination airport. Unaccompanied older children aged 12 to 17 may also receive special care from some carriers, again for a fee.

Carefully read and understand your air carrier's terms and conditions for carrying unaccompanied minors. For example, the minor's parent or guardian must remain at the airport until the flight departs and someone with appropriate identification and prior authorization must be at the destination airport to meet the minor.



## COMPLAINTS

Complaints about air travel must be filed with the Canadian Transportation Agency within two years from the date of the incident.

If you have a problem with your air carrier, you should first bring the matter to its attention as soon as possible since the vast majority of complaints are resolved at this level and no further action is required. If you are unable to obtain a satisfactory response to your complaint within a reasonable time frame, you may bring your complaint to the Canadian Transportation Agency. Please note that the Agency's authority does not extend to questions of quality of service such as employee rudeness and attitude. Such matters are the responsibility of the air carrier's management.

The rules governing your obligations to your air carrier and the air carrier's responsibilities to you are referred to as a carrier's "Terms and Conditions of Carriage". Terms and conditions of carriage may be general in nature, in that they apply to all passengers at all times (e.g. compensation for lost baggage) or fare-specific, in that they govern the application of a specific fare (e.g. the fare is non-refundable and non-transferrable). Air carriers operating a service within, to or from Canada must publish their terms and conditions of carriage in their tariffs and must abide by them at all times. Carriers are required by law to make the appropriate sections of their tariffs available to the public upon request. However, you may need to pay a small fee, not exceeding the cost of photocopying, to receive a copy.

Air carriers operating service within Canada are generally free to set their own terms and conditions of carriage subject only to the requirement that these must be clearly set out in their tariffs and must be neither unreasonable nor unduly discriminatory. The terms and conditions of carriage of air carriers operating services to and from Canada are more restricted. They must conform to the provisions of all applicable international conventions and bilateral agreements. They must also be set out clearly in carriers' tariffs and must be neither unjust nor unreasonable.

If, after dealing directly with the air carrier, you believe that it may have failed to respect its published terms

and conditions of carriage, you may ask the Canadian Transportation Agency to intervene through its informal complaint resolution process. Upon receipt of a written complaint, Agency staff will analyse your complaint and research the relevant provisions of the carrier's tariff. You may be requested at this point to provide copies of relevant documents or to further clarify either the nature of your complaint or the details of the incident that resulted in the complaint being made.

If this analysis indicates that the air carrier may not have respected its terms and conditions of carriage, Agency staff will open a dialogue with the carrier and attempt to obtain a settlement of the complaint consistent with the relevant terms and conditions of carriage. The informal complaint resolution process has a very high success rate. However, the informal complaints process cannot impose a settlement on either party to the dispute.

If, at the end of the informal process, you are still dissatisfied with the outcome of your complaint and believe that the air carrier may not have respected its terms and conditions of carriage, you may ask the Canadian Transportation Agency to examine your complaint under its formal quasi-judicial process. This is a legalistic process in which you and the air carrier will be asked to set out arguments in writing and will be given the opportunity to respond in writing to the other party's submissions. Once pleadings have been completed, the Agency will issue a formal decision which is binding on both parties. When the Agency

finds in favour of the complainant, it may order the carrier to compensate for any out-of-pocket expenses incurred by the complainant as a result of the carrier's failure to respect its tariff.

Should you believe that an air carrier's domestic tariff contains terms and conditions that are unclear, unreasonable or unduly discriminatory, or that its international tariff contains provisions that are unclear, unjust or unreasonable, you may file a complaint with the Canadian Transportation Agency. All such complaints will be dealt with through the Agency's formal, quasi-judicial complaint resolution process as outlined above. However, the Agency cannot order any compensation under this part of the *Canada Transportation Act*. Rather, when it finds in favour of the complainant, its powers are limited to ordering the air carrier to amend the tariff provision in question.

Contact the Canadian Transportation Agency at the address or numbers listed below if you have any questions about matters covered in this booklet or if you wish to register a complaint. For complaints related to disabilities, see the *Travellers with Disabilities* section of this booklet.

## **Canadian Transportation Agency**

Ottawa ON K1A 0N9

Toll-free: 1-888-222-2592

TTY (for hearing-impaired persons): 1-800-669-5575

Fax: (819) 953-5686

[www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)

## OTHER SOURCES AND CONTACTS

Here is useful information relating to air travel from other Government of Canada organizations. You may obtain it by mail, by telephone or online at: [www.passages.gc.ca](http://www.passages.gc.ca).

### Canada Border Services Agency

191 Laurier Avenue West  
Ottawa ON K1A 0L8

Telephone: 1-800-959-2036  
[www.cbsa.gc.ca](http://www.cbsa.gc.ca)

- ▶ *I Declare – A Guide for residents of Canada returning to Canada*

### Canadian Air Transport Security Authority

99 Bank Street, 13<sup>th</sup> Floor  
Ottawa ON K1P 6B9

Telephone: 1-888-294-2202  
[www.catsa.gc.ca](http://www.catsa.gc.ca)

## **Canadian Food Inspection Agency**

59 Camelot Drive  
Ottawa ON K1A 0Y9

Telephone: (613) 225-2342

[www.inspection.gc.ca](http://www.inspection.gc.ca)

- *What Can I bring into Canada?*

## **Citizenship and Immigration Canada**

365 Laurier Avenue West  
Ottawa ON K1A 1L1

Telephone: 1-888-242-2100

[www.cic.gc.ca](http://www.cic.gc.ca)

- *Planning to visit Canada?*



## Foreign Affairs Canada

125 Sussex Drive  
Ottawa ON K1A 0G2

Telephone: (613) 944-4000  
[www.fac.gc.ca](http://www.fac.gc.ca)

- ▶ *Bon Voyage, But... Information for the Canadian Traveller*
- ▶ *Travelling Abroad? Assistance for Canadians*
- ▶ *Destination: Success: Service for Business Travellers*

## Consular Affairs

Advice for Travellers : 1-800-267-6788  
Emergencies Abroad: (613) 996-8885 (collect)  
[www.voyage.gc.ca](http://www.voyage.gc.ca)

## International Trade Canada

125 Sussex Drive  
Ottawa ON K1A 0G2

Telephone: (613) 944-4000  
[www.itcan.gc.ca](http://www.itcan.gc.ca)

**Passport Canada**  
Gatineau QC K1A 0G3

Telephone: 1-800-567-6868  
[www.ppt.gc.ca](http://www.ppt.gc.ca)

**Public Health Agency of Canada**  
130 Colonnade Road  
Ottawa ON K1A 0K9

Telephone: 1-866-225-0709  
[www.phac.gc.ca](http://www.phac.gc.ca)

► *Travel Health - Information for Travellers*

**Transport Canada**  
330 Sparks Street  
Ottawa ON K1A 0N5

Telephone: (613) 990-2309  
[www.tc.gc.ca](http://www.tc.gc.ca)

► *Fly smart, fly secure*

# NOTES

## NOTES

# NOTES

NOTES

NOTES

NOTES

Commerce International Canada  
125, promenade Sussex  
Ottawa ON K1A 0G2  
www.cican.gc.ca  
Téléphone : (613) 944-4000

Passport Canada  
Gatineau QC K1A 0G3  
www.ppt.gc.ca  
Téléphone: 1 800 567-6868

Transport Canada  
330, rue Sparks  
Ottawa ON K1A 0N5  
www.tcc.gc.ca  
Téléphone : (613) 990-2309

La sécurité en vol, ça commence au sol

Agence des services frontaliers du Canada  
191, avenue Laurier Ouest  
Ottawa ON K1A 0L8  
Téléphone : 1 800 959-2036  
[www.aafc.gc.ca](http://www.aafc.gc.ca)

Je déclare - Un guide pour les résidents du Canada qui  
reviennent au Canada  
Citoyenneté et Immigration Canada  
365, avenue Laurier Ouest  
Ottawa ON K1A 1L1  
Téléphone : 1 888 242-2100  
[www.cic.gc.ca](http://www.cic.gc.ca)

Vous prévoyez venir en visite au Canada?  
Citoyenneté et Immigration Canada  
365, avenue Laurier Ouest  
Ottawa ON K1A 1L1  
Téléphone : 1 888 242-2100  
[www.cic.gc.ca](http://www.cic.gc.ca)

- Affaires consulaires  
Conseils aux voyageurs : 1 800 267-6788  
Urgences à l'étranger : (613) 996-8885 (à frais virés)  
[www.voyage.gc.ca](http://www.voyage.gc.ca)
- Agence canadienne d'inspection des aliments  
59, promenade Camelot  
Ottawa ON K1A 0Y9  
Téléphone : (613) 225-2342  
[www.inspection.gc.ca](http://www.inspection.gc.ca)
- Que puis-je rapporter au Canada?  
Agence de santé publique du Canada  
130, chemin Colonel  
Ottawa ON K1A 0K9  
Téléphone : 1 866 225-0709  
[www.aspc.gc.ca](http://www.aspc.gc.ca)
- Santé des voyageurs - Information à l'intention  
des voyageurs  
des voyageurs

Voici des informations utiles en matière de transport aérien provenant de divers organismes du gouvernement du Canada. Vous pouvez les obtenir par courrier, par téléphone ou en visitant le site Internet suivant : [www.passages.gc.ca](http://www.passages.gc.ca).

**Transport aérien**  
99, rue Bank, 13<sup>e</sup> étage  
Ottawa ON K1P 6B9

[www.acsta.gc.ca](http://www.acsta.gc.ca)  
Téléphone : 1 888 294-2202

**Affaires étrangères Canada**  
125, Promenade Sussex  
Ottawa ON K1A 0G2  
Téléphone : (613) 944-4000  
[www.aec.gc.ca](http://www.aec.gc.ca)

**Destinations : Réussite - Services aux voyageurs d'affaires**  
Vous voyagez à l'étranger? L'aide offre à aux Canadiens

**Bon Voyage, mais... Le guide du voyageur canadien**

[www.aec.gc.ca](http://www.aec.gc.ca)

Téléphone : (613) 944-4000

**Ottawa ON K1A 0G2**

**125, Promenade Sussex**

**Affaires étrangères Canada**

**125, Promenade Sussex**

**Ottawa ON K1A 0G2**

**Affaires étrangères Canada**

**125, Promenade Sussex**

**Ottawa ON K1A 0G2**

**Affaires étrangères Canada**

**125, Promenade Sussex**

**Ottawa ON K1A 0G2**

**Affaires étrangères Canada**

**125, Promenade Sussex**

**Ottawa ON K1A 0G2**

**Affaires étrangères Canada**

**125, Promenade Sussex**

**Ottawa ON K1A 0G2**

**Affaires étrangères Canada**

**125, Promenade Sussex**

**Ottawa ON K1A 0G2**

**Autres sources d'information**

Communiquez avec l'Office des transports du Canada en écrivant à l'adresse ou en utilisant les numéros ci-après si vous avez des questions sur les sujets dont traite ce livret. Pour le dépôt de plainutes portant sur le transport accessible, veuillez consulter la section intitulée « Voyageurs ayant une déficience » de ce livret.

Office des transports du Canada  
Ottawa, ON K1A 0N9  
Sans frais : 1 888 222-2592  
ATS (pour personnes malentendantes) : 1 800 669-5575  
Télécopieur : (819) 953-5686  
[www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

dûquel on vous demandera, ainsi qu'au transporteur aérien, de présenter vos plaidoiries par écrit et on vous donnera l'occasion de répondre par écrit aux représentations de l'autre partie. Une fois les plaidoiries terminées, l'Office rendra une décision officielle ayant force exécutoire auprès des deux parties. Lorsque l'Office juge en faveur du plaignant, il peut ordonner au transporteur d'offrir un dédommagement au plaignant pour les dépenses engagées par celui-ci à la suite du manque du transporteur à respecter son tarif.

Si vous croyez que le tarif intérieur d'un transporteur aérien comprend des conditions qui sont vagues, déraisonnables ou indûment discriminatoires, ou que son tarif international comprend des dispositions qui sont vagues, injustifiées ou déraisonnables, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Office des transports du Canada. Toutes les plaintes de l'Office des transports du Canada sont traitées par l'entremise du processus officiel quasi judiciaire de résolution des plaintes de l'Office. Cependant, l'Office ne peut ordonner une indemnisation en vertu de cette partie de la Loi sur les transports au Canada. Plutôt, lorsqu'e la détermination de l'Office est en faveur du plaignant, les pouvoirs de l'Office se limitent à ordonner au transporteur aérien de modifier les dispositions en cause de son tarif.

Si après avoir traité de la question directement avec le transporteur aérien vous croyez que celui-ci n'a pas respecté les conditions de transport énoncées dans son tarif, vous pouvez demander à l'Office des transports du Canada d'intervenir par l'entremise de son processus informel de résolution des plaintes. Après avoir reçu une demande écrite, le personnel de l'Office examinerá votre plainte et effectuera une analyse des conditions applicables du tarif du transporteur. On pourra vous demander à ce moment-là de fournir des copies de tous les documents pertinents ou d'expliquer plus en détail la nature de votre plainte ou les faits relatifs à l'incident qui a conduit au dépôt de celle-ci. Si cette analyse démontre que le transporteur aérien pourtrait ne pas avoir respecté ses conditions de transport, le personnel de l'Office entreprendra des discussions avec le transporteur dans le but d'obtenir un règlement de la plainte correspondant aux conditions de transport applicables. Le processus informel de résolution des plaintes a un taux de succès très élevé. Cependant, ce processus ne permet pas d'imposer un règlement à l'une ou l'autre partie au différent.

Si vous êtes toujours insatisfait des résultats de votre plainte à la fin du processus informel et si vous croyez que le transporteur aérien pourrait ne pas avoir respecté ses conditions de transport, vous pouvez demander à l'Office des transports du Canada d'examiner votre plainte. Il s'agit là d'un processus beaucoup plus formel et légaliste au cours sous son processus quasi judiciaire officiel. Il s'agit là d'un processus beaucoup plus formel et légaliste au cours de l'Office des transports du Canada d'examiner votre plainte. Si vous êtes toujours insatisfait des résultats de votre plainte à la fin du processus informel et si vous croyez que le transporteur aérien pourrait ne pas avoir respecté ses conditions de transport, vous pouvez demander à l'Office des transports du Canada d'examiner votre plainte. Il s'agit là d'un processus beaucoup plus formel et légaliste au cours de l'Office des transports du Canada d'examiner votre plainte.

Les transporteurs aériens qui exploitent un service au Canada peuvent, en règle générale, établir eux-mêmes leurs conditions de transport, sous réserve de répondre à l'exigence que celles-ci soient clairement identifiées dans leurs tarifs et qu'elles ne soient ni déraisonnables, ni indûment discriminatoires. Les conditions de transport des transporteurs aériens exploitant des services à destination et en partenariat avec Canada sont plus restrictives. Elles doivent être conformes aux dispositions de toutes les conventions internationales et de tous les accords bilatéraux applicables. Elles doivent également être clairement identifiées dans les tarifs des transporteurs et ne doivent être ni injustes, ni déraisonnables.

Les régles régissant vos obligations envers votre transporteur aérien et les responsabilités de celui-ci à votre égard sont connues sous l'appellation « conditions de transport ». Les conditions de transport peuvent être de nature générale, lorsqu'elles s'appliquent en tout temps à tous les passagers (p. ex. indemnisation pour la perte de bagages) ou encore relatives à un tarif particulier lorsqu'elles en régissent l'application (p. ex. le tarif est non remboursable et non transférable). Les transporteurs aériens qui exploitent un service à l'intérieur, en partie ou à destination du Canada doivent publier leurs conditions de transport dans leurs tarifs et doivent les conformer en tout temps. La loi exige que les transporteurs rendent disponibles au public, sur demande, les sections applicables de leurs tarifs. Cela dit, il se peut que vous ayez à payer un faible montant, n'excédant pas le coût de photocopie, pour en obtenir un exemplaire.



Si des problèmes surviennent avec votre transporteur aérien, vous devriez d'abord porter la question à son attention dès que possible puisque la majorité des plaintes sont résolues de cette façon et qu'aucune autre mesure n'est ainsi nécessaire. Si vous ne pouvez obtenir de réponse satisfaisante du transporteur dans un délai raisonnable concernant votre plainte, vous pouvez déposer celle-ci auprès de l'Office des transports du Canada. Veuillez prendre note que la compétence de l'Office ne s'étend pas aux questions de qualité de service, comme l'impolitesse ou l'attitude de certains employés. De telles questions sont la responsabilité de la direction du transporteur aérien.



Il est important de lire attentivement et de comprendre les conditions que prévoit votre transporteur aérien relativement au transport des passagers d'âge mineur non accompagnés. Par exemple, le parent ou le gardien d'un passager d'âge mineur doit demeurer à l'aéroport jusqu'au départ du vol et une personne ayant les pièces d'identité requises et l'autorisation préalable doit se trouver à l'aéroport de destination pour y accueillir ce passager.

Certains transporteurs aériens acceptent des passagers d'âge mineur non accompagnés, c'est-à-dire, règle générale, des enfants âgés de 5 à 11 ans. Moyennant des frais supplémentaires, le transporteur assurera l'escorte et la supervision des enfants depuis le comptoir d'enregistrement jusqu'à l'arrivée à l'aéroport de destination. Les enfants non accompagnés âgés de 12 à 17 ans peuvent également faire l'objet d'une attention particulière de la part de certains transporteurs, encore une fois moyennant des frais supplémentaires.

## PASSAGERS D'ÂGE MINEUR NON ACCOMPAGNÉS



Le pouvoir de l'Office des transports du Canada s'applique aux services de transport qui sont régis par cette Loi, notamment :

- les transports aériens et les aéroports;
- les services ferroviaires voyageurs et les gares; et
- les services de traversier et les terminaux

Si une plainte ne peut être réglée avec le fournisseur des services de transport, vous pouvez obtenir un exemplaire du Guide pour plaignants sur l'accessibilité auprès de l'Office des transports du Canada ou encore déposer une plainte par voie électronique au [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca).

Pour des amples renseignements sur le programme d'accessibilité de l'Office des transports du Canada, des copies des brochures et de l'Aide-mémoire pour les réservations, tous disponibles sur divers supports, veuillez consulter le site Internet de l'Office ([www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)).

En vertu de la Loi sur les transports au Canada, l'Office des transports du Canada mènera enquête au sujet des plaintes déposées par des voyageurs ayant une déficience, ou en leur nom, afin de déterminer s'ils ont rencontré des obstacles busifs au cours de leur voyage. L'Office peut exiger que des mesures correctives soient prises et/ou le versement d'une compensation si l'obstacle abusif existe au sein du réseau de transport de compétence fédérale.

ou intellectuelle.

En vertu de la Loi sur les transports au Canada, l'Office des transports du Canada mènera enquête au sujet des plaintes déposées par des voyageurs ayant une déficience, ou en leur nom, afin de déterminer s'ils ont rencontré des obstacles busifs au cours de leur voyage. L'Office peut exiger que des mesures correctives soient prises et/ou le versement d'une compensation si l'obstacle abusif existe au sein du réseau de transport de compétence fédérale.

En vertu de la Loi sur les transports au Canada, l'Office des transports du Canada mènera enquête au sujet des plaintes déposées par des voyageurs ayant une déficience, ou en leur nom, afin de déterminer s'ils ont rencontré des obstacles busifs au cours de leur voyage. L'Office peut exiger que des mesures correctives soient prises et/ou le versement d'une compensation si l'obstacle abusif existe au sein du réseau de transport de compétence fédérale.

DEFICIENCE  
VOYAGEURS AVANT UNE

Dans le cas des vols affrétés, les transporteurs aériens passent un contrat avec un voyagiste pour la vente d'une partie ou de la totalité des places d'un avion. Le voyagiste se charge alors de vendre les places au public par l'entremise, généralement, d'un agent de voyages. Ainsi, c'est avec le voyagiste que vous concluez un marché et non avec le transporteur aérien.

La réglementation des vols affrétés est différente de celle des vols réguliers. Les changements touchant le type d'aérien, les jours d'exploitation, le transporteur aérien et l'itinéraire peuvent être plus fréquents en ce qui a trait aux vols affrétés et peuvent survenir sans préavis.

Toutes les autres conditions de transport, y compris le prix ou au forfait, les principales responsabilités du transporteur aérien envers le passager ont trait aux bagages perdus, en retard ou endommagés, ou aux cas de blessures ou de décès.

Les plaines relatives aux vols affrétés doivent être portées à l'attention du voyagiste et du transporteur aérien. Si vous obtenez pas satisfaction à l'égard de la portion « trans-

port aérien » du forfait, vous pouvez loger une plainte auprès de l'Office des transports du Canada.

Si je suis déplacé, où arrive-t-il à mes bagages enregistrés ?

Si le temps le permet, vos bagages seront récupérés et vous seront rendus avant le départ de l'aéronet. Toutefois, comme des passagers sont souvent déplacés à la porte d'embarquement quelques minutes avant le départ, il se peut que vous bagages poursuivent leur route à bord de l'aéronet pour lequel l'embarquement vous a été refusé. Vous devriez reprendre possession de vos bagages à votre arrivée à destination. Si vous arrivez après vos bagages, le bagagiste du transporteur aérien peut les avoir mis de côté à votre intention. Si vous ne trouvez pas vos bagages, déposez une réclamation.

## Qu'arrive-t-il si je suis déplacé?

Les passagers déplacés se voient généralement offrir une place sur le prochain vol disponible. Si vous êtes déplacé, vous ne devriez pas quitter la zone d'enregistrement ni essayer de prendre vos propres arrangements. En temps normal, le personnel du transporteur aérien vous aidera à trouver une place à bord d'un autre vol. Certains transporteurs aériens offrent une indemnisation sous forme de bons pour un voyage futur ou un montant d'argent. Si vous acceptez une indemnité, cela pourrait être considéré comme un règlement final de toute réclamation possible et pourrait empêcher tout autre recours contre le transporteur aérien. Si vous estimatez que l'indemnité offerte est insuffisante, portez plainte par écrit auprès du transporteur aérien. Si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Office des transports du Canada.

Arrivez à l'aéroport assez tôt pour vous enregistrer, passez les contrôles de sécurité et vous rendre à la porte d'embarquement puisque ce sont généralement les dernières arrivées qui se voient refuser l'embarquement. Souvenez-vous que les lignes d'attente sont courantes. Assurez-vous de connaître la politique du transporteur aérien en ce qui concerne les priorités d'embarquement lorsqu'il y a survenu (celle-ci est énoncée dans le tarif aérien en ce qui concerne la politique du transporteur aérien).

Vous pouvez prendre certaines précautions pour réduire le risque d'être déplacé :

**QUE PUIS-JE FAIRE POUR ÉVITER DE PERDRE MA PLACE ?**

Les transporteurs aériens font souvent de la surréservation, c'est-à-dire qu'ils confirment plus de places qu'il y en a de disponibles, afin de compenser l'absence de passagers qui ont réservé leur place mais qui changent d'idée à la dernière minute sans annuler leur réservation. S'il y a eu surréservation et qu'un nombre insuffisant de passagers acceptent volontairement de prendre un autre vol, certains passagers, malgré des réservations confirmées, seront déplacés.

L'indemnisation des passagers qui se voient malgré eux refuser l'embarquement varie d'un transporteur à l'autre et est prévue dans les tarifs.

**SURRÉSERVATION ET REFUS D'EMBARQUEMENT**



Les conditions météorologiques, des problèmes mécaniques ou autres questions de sécurité peuvent entraîner des retards et des annulations. En règle générale, les horaires sont sujets à changement sans préavis et les transporteurs aériens n'assument aucune responsabilité en ce qui a trait aux correspondances. Vous devriez communiquer avec votre transporteur aérien quelques heures avant le départ afin de confirmer que votre vol aura effectivement lieu à l'heure prévue. De nombreux aéroports affichent aussi les heures d'arrivée et de départ sur leur site Internet.

Les transporteurs aériens ne sont habituellement pas responsables des dépenses occasionnées par des retards ou des annulations. En cas de retards prolongés, certains transporteurs accordent, sur demande, des bons d'échange pour des repas et l'hébergement. Toutefois, les passagers aériens qui voyagent en provenance, à destination ou dans les limites de l'Union européenne pourraient avoir droit à une indemnisation et à de l'assistance dans les cas d'annulation de vols et de délais prolongés.

La loi sur la santé des non-fumeurs interdit le tabagisme sur tous les vols commerciaux exploités par les transporteurs aériens canadiens, y compris dans les toilettes où se trouvent des détecteurs de fumée. La plupart des transporteurs aériens internationaux interdisent le tabagisme sur leurs vols.

de l'aéronef ou de passagers.

Des exemples de comportement inacceptable comprennent également les vols subseqüents et même s'appliquer à vie. Les transporteurs aériens ont le droit de refuser l'embarquement à tout passager turbulent. Cette interdiction peut viser l'état d'ivresse, l'inconduite, le harcèlement, la violence, l'agression physique, l'agression sexuelle, l'intimidation, la consommation de boissons alcoolisées placées dans les bagages de cabine, le refus d'obtempérer aux directives de l'équipage et tout acte portant atteinte à la sécurité de l'aéronef et tout autre acte portant atteinte à la sécurité de l'aéronef ou de passagers.

Il est illégal pour tout occupant d'un aéronef de proférer des menaces à l'endroit des autres passagers et des membres d'équipage et de nuire à l'exercice des fonctions de porteur atteinte aux droits des autres, cette personne peut faire ceux-ci. Si quelqu'un enfreint une disposition de cette loi ou l'objet de mesures restrictives. On demandera selon toute probabilité au service de police d'être présent lors de l'arrivée de l'aéronef et le contrevenant pourrait faire l'objet d'une arrestation, d'une accusation et d'une poursuite en justice.

qui se trouve à bord. Avant le décollage, vous devriez la consulter et identifier l'issue de secours la plus près de votre siège et une autre issue de secours.

Le port de la ceinture de sécurité en tout temps reduit le risque de blessures lors d'un accident d'avion traversé une zone de turbulence imprévue. Écoutez attentivement l'exposé sur les mesures de sécurité et posez des questions à l'agent de bord en cas de doute.

Il est fortement recommandé d'utiliser un harnais de sécurité approuvé si vous voyagéz avec de jeunes enfants de moins de deux ans. Le harnais approuvé devrait être utilisé au moment du décollage et de l'atterrissement, lors d'une traversée d'une zone de turbulence et lorsque l'avion traverse une zone de turbulences au décollage et de l'atterrissement. Pour ce sens sont données par un membre de l'équipage. Pour obtenir des renseignements au sujet des harnais approuvés et des réductions de tarif qui pourraient être offertes pour un siège occupé par un enfant muni d'un harnais approuvé, veuillez vous adresser à votre transporteur aérien.

Assurez-vous que votre transporteur aérien peut vous joindre à votre point de destination au cas où votre vol sera retardé à votre arrivée. Affaires étrangères Canada fournit des politiques ou sociales. Affaires étrangères Canada fournit des conseils et des renseignements afin d'aider les Canadiens à voyager en toute sécurité à l'étranger par l'entremise de sa direction des Affaires consulaires.



La carte de mesures de sécurité qui se trouve dans la pochette arrière du siège siège en face du votre comprend des renseignements au sujet de l'aéronef et de l'équipement

demander un changement de siège.

Secours ou si vous en croisez incapable, vous devriez si vous n'êtes pas disposé à vous occuper d'une issue de

d'une autre personne à bord de l'avion.  
être libres de toute responsabilité particulière à l'endroit

aux autres passagers; et

pouvoir transmettre verbalement les renseignements

pour se rendre jusqu'à l'issue de secours et l'utiliser;  
avoir suffisamment de mobilité, de force et de dextérité

ouverte en toute sécurité;

être aptes à déterminer si l'issue de secours peut être

La réglementation oblige les passagers à suivre les directives données en matière de sécurité par tout membre d'équipage et exige des exposés sur les mesures de sécurité avant et après le décollage, pendant que le voyant indiquant d'atterrir tâche les ceintures de sécurité est allumé lorsqu'un membre du personnel de bord doit faire un exposé traversé une zone de turbulence et avant l'atterrissement.

Un membre du personnel de bord doit faire un exposé lorsqu'un exposé physique, sensorielles ou cognitives d'un autre passager. Cet exposé doit fournir toute information additionnelle relative aux besoins du passager en question (voir section « Voyageurs ayant une déficience »).

Les sièges situés dans une rangée où il y a une issue de secours ne doivent pas être assignés à des passagers qui sont susceptibles de nuire à la sécurité des autres occupants en cas d'évacuation. Les passagers qui occupent des sièges à côté d'une issue de secours doivent :

être renseignés au sujet du fonctionnement de l'issue de secours;

être en mesure de comprendre les instructions écrites et verbales en cas d'urgence;

Cette section du livret fait ressortir les procédures de sécurité en place à l'heure actuelle. Or, les mesures de sécurité aux aéroports canadiens et étrangers peuvent être bonifiées à tout moment. Il importe donc de vous allouer amplement de temps avant le départ pour vous soumettre.

Si vous avez des doutes sur un objet en particulier, veuillez communiquer à l'avance avec votre transporteur aérien ou l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien afin de déterminer si l'objet sera admis. Vous devriez ainsi éviter tout retard indu au point de contrôle de sécurité.

En ce qui a trait aux bagages enregistrés, le personnel du transporteur aérien doit vous poser des questions afin d'établir les faits suivants :

- Avez-vous fait vous-même les bagages enregistrés?
- Connaissez-vous le contenu des bagages?
- Avez-vous laissé les bagages sans surveillance dans un endroit public depuis qu'ils ont été faits?
- Y a-t-il un appareil électronique dans les bagages?
- Au point de contrôle de sécurité, vous seriez tenu de retirer tout objet que vous avez sur vous et de passer dans un portique de détection de métal, alors que les bagages à main passeront dans un appareil de radioscopie. Si vous activez l'alarme du détecteur de métal, le personnel de sécurité devra procéder à une fouille manuelle ou à l'aide d'un détecteur de métal à main. Le personnel de sécurité main si l'appareil de radioscopie ne permet pas d'identifier clairement le contenu. Tout refus de se soumettre au contrôle de sécurité entraînera le refus d'embarquement par le transporteur aérien.

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien assume maintenant l'entière responsabilité opérationnelle du contrôle pré-embardquement des passagers et de leurs biens. Les mesures de sécurité dans les aéroports ont pour objectif d'assurer la sécurité et la sûreté des voyageurs. Assurez-vous d'avoir une carte d'identité valide avec photo avec vous pour tout vol intérieur et votre passeport pour tout vol international et soyez prêt à présenter cette pièce au comptoir d'enregistrement, au service de sécurité de l'aéroport et dans l'aire d'embarquement.

La police s'occupe des cas d'armes prohibées ou de possession d'explosifs. Les objets potentiellement dangereux (p.ex. ciseaux, canifs, rasoirs et coupe-papier) ne doivent pas être placés dans les bagages de cabine.

Des articles considérés comme marchandises dangereuses (p.ex. essence) sont interdits à la fois dans les bagages de cabine et les bagages enregistres. Vous pouvez apporter des appareils électroniques comme des téléphones cellulaires et des ordinateurs portatifs à bord des aéronefs mais, pour passer les contrôles de sécurité, vous devrez peut-être les allumer pour démontrer qu'ils fonctionnent.

N'apportez pas de cadeaux emballés dans la zone de sécurité car le personnel de sécurité devra peut-être les ouvrir pour inspection.



Vous seriez tenu de passer par les services des douanes et de l'immigration à votre arrivée dans un pays étranger et lorsqu'eux revenez au Canada. Si vous voyagiez à destination des États-Unis via un des principaux aéroports du Canada, vous allez sans doute devoir vous acquitter des formalités des douanes et de l'immigration des États-Unis la plupart des pays imposent des restrictions quant aux articles que vous pouvez apporter, y compris les devises. Il serait donc sage de vous renseigner à l'avance. A votre retour au Canada, on vous demandera de déclarer tous les biens que vous avez achetés à l'étranger du pays et vous aurez peut-être à acquitter des droits et taxes d'accises. Pour plus d'information sur les articles que l'on peut rapporter au Canada, veuillez communiquer avec l'Agence des services frontaliers du Canada.

La plupart des pays imposent des restrictions quant aux articles que vous pouvez apporter, y compris les devises. Il serait donc sage de vous renseigner à l'avance.

À votre aéroport de départ. Ainsi que les douanes et de l'immigration des États-Unis via un des principaux aéroports du Canada, vous allez sans doute devoir vous acquitter des formalités des douanes et de l'immigration des États-Unis la plupart des pays imposent des restrictions quant aux articles que vous pouvez apporter, y compris les devises. Il serait donc sage de vous renseigner à l'avance. A votre retour au Canada, on vous demandera de déclarer tous les biens que vous avez achetés à l'étranger du pays et vous aurez peut-être à acquitter des droits et taxes d'accises. Pour plus d'information sur les articles que l'on peut rapporter au Canada, veuillez communiquer avec l'Agence des services frontaliers du Canada.



appareils électroniques et le matériel de bureau. Vous devriez transporter ces articles avec vous à bord de l'avion. Pour plus de renseignements, adressez-vous à votre paréil. Pour plus de renseignements, adressez-vous à votre transporteur aérien. Le transporteur aérien n'est habituellement pas responsable des articles perdus à l'aéroport, à bord des véhicules de transport terrestre, dans les salles de repos des aéroports ou à bord de l'avion après l'atterrissement. Toutefois, les transporteurs aériens et les aéroports tiennent des ports ou à bord de l'avion après l'atterrissement. Toutefois, les transporteurs aériens et les aéroports tiennent des compoteurs d'objets trouvés. Vous devriez vérifier auprès d'eux dans ce cas.

## Qu'arrive-t-il si j'oublie quelque chose à bord de l'avion ou à l'aéroport?

transporteur aérien. Vous devriez transporter ces articles avec vous à bord de l'avion. Pour plus de renseignements, adressez-vous à votre paréil. Pour plus de renseignements, adressez-vous à votre transporteur aérien.

commerce, les documents d'affaires et les prototypes, les l'argenterie, les valeurs mobiles, titres et effets de articles comprendent entre autres l'argent, les bijoux et ment pas pris en charge par le transporteur aérien. Ces générale, exclus. Certains autres articles ne sont habituelle- D'ail. Les objets fragiles, perissables et de valeur sont, règle- commerce, les documents d'affaires et les prototypes, les l'argenterie, les valeurs mobiles, titres et effets de articles comprendent entre autres l'argent, les bijoux et ment pas pris en charge par le transporteur aérien. Ces générale, exclus. Certains autres articles ne sont habituelle- D'ail. Les objets fragiles, perissables et de valeur sont, règle-

## La responsabilité des transporteurs aériens exclut-elle certains articles?

Si, à votre avis, la limite de responsabilité n'est pas assez élevée, vous pourriez songer à déclarer une valeur supérieure pour vos bagages et acheter une assurance supplémentaire afin de recevoir une meilleure compensation en cas de perte, de livraison tardive ou de dommage. N'oubliez pas que ce ne sont pas tous les transporteurs aériens qui permettent de faire une déclaration de valeur supérieure. En outre, des frais additionnels sont généralement exigés pour faire une telle déclaration.

Adressez-vous à votre transporteur aérien pour connaître les limites de sa responsabilité en ce qui concerne des vols internationaux, d'un transporteur à l'autre. Pour les vols internationaux, la responsabilité du transporteur aérien sera, dans la plupart des cas, assujettie aux dispositions de la Convention de Montréal qui prescrit des montants de compensation de Monttréal qui prescrit des montants de compensation maximaux par passager.

perdus et vous seriez sans doute tenu de fournir une preuve. Les transporteurs aériens ne versent normalement qu'une compensation équivalant à la valeur réelle des articles qui a trait aux bagages perdus, retardés ou endommagés. La responsabilité des transporteurs aériens est limitée en ce

## Quelle est la limite de responsabilité du transporteur aérien à l'égard des bagages perdus, retardés ou endommagés?

Assume la perte. Dans certains cas, il est possible que votre assurance des particuliers couvre la différence entre la compensation versée par le transporteur aérien et la valeur réelle des biens perdus. Si vous avez payé votre billet au moyen d'une carte de crédit, il se peut que la compagnie émettrice de la carte verse par le transporteur aérien et la valeur réelle des biens perdus. Si vous avez payé votre billet au moyen d'une carte de crédit, il se peut que la compagnie émettrice de la carte assume la perte.

Tiendra compte dans le calcul du règlement final. Les règlements pourraient être considérés comme une avance auvez besoin pour justifier votre réclamation. Les paiements bagages égarés, endommagés ou perdus puisque vous en avez bénéficié peuvent être engagés en raison de certaines compagnies aériennes peuvent vous verser des avances immédiates en cas de perte ou de retard. Conservez

## Recevrai-je une compensation avant le règlement de ma réclamation?

Si vos bagages sont perdus ou si vous avez engagé des dépenses à la suite de la perte de vos bagages, vous pouvez faire une demande d'indemnisation. Communiquez avec votre transporteur aérien pour obtenir un formulaire de réclamation. Votre formulaire doit être soumis par écrit et dévrait contenir une liste des articles manquants ou endommagés ainsi que leur valeur. Vous devriez conserver les reçus pour toutes dépenses imprévues que vous aurez engagées.

Conservez des copies des formulaires et des documents relatifs au transporteur aérien (p. ex. billets, reçus divers, spoudanee) lors du traitement de votre réclamation. Prendant le traitement de celle-ci, demeurez en communication avec le service des réclamations du transporteur aérien.

Si le transporteur aérien prend beaucoup de temps pour traiter votre réclamation ou si le résultat ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez communiquer avec l'Office des transports du Canada.

Sachez que la plupart des transporteurs aériens établissent des délais spécifiques pour rapporter la maintenance inadéquate des bagages et demander une compensation. Vérifiez auprès de votre transporteur aérien pour savoir quels sont ces délais.

Si vous prévoyez apporter des articles de valeur ou fragiles avec vous, consultez au préalable votre transporteur aérien. Certains transporteurs aériens peuvent refuser de transporter certains articles ou de vous indemniser en cas de perte si vous n'avez pris aucune disposition préalable avec eux. Vous n'avez pas de valise à main, mais vous avez une demande d'indemnisation. Assurez-vous d'avoir donc des renseignements exacts et complets. Souvenez-vous que ce rapport initial ne constitue qu'une fois l'exactitude de toutes les déclarations et informations apprisissant sur le formulaire du transporteur aérien. Si vous avez utilisé les services de plus d'un transporteur aérien pour votre voyage, vous devriez en informer le dernier transporteur qui vous a conduit à votre destination, et ce, même si vous savez que vos effets personnels ont été égarés ou endommagés lors d'une étape antérieure. Vérifiez plus tard. Si vous avez utilisé les services de plus d'un transporteur aérien pour votre voyage, vous devriez en informer le dernier transporteur qui vous a conduit à votre destination, et ce, même si vous savez que vos effets personnels ont été égarés ou endommagés, vous devriez en informer immédiatement votre transporteur aérien, idéalement avant de quitter l'aéroport. Si vous avez des bagages qui sont manquants ou endommagés, vous devriez en informer immédiatement votre transporteur aérien, idéalement avant de quitter l'aéroport. Si vos bagages ou des items de vos bagages sont manquants ou endommagés ou si vos bagages sont perdus, que faire si mes bagages sont perdus, retardés ou endommagés ou si des items sont manquants ?

Si vous prévoyez apporter des articles de valeur ou fragiles avec vous, consultez au préalable votre transporteur aérien. Certains transporteurs aériens peuvent refuser de transporter certains articles ou de vous indemniser en cas de perte si vous n'avez pris aucune disposition préalable avec eux. Vous n'avez pas de valise à main, mais vous avez une demande d'indemnisation. Assurez-vous d'avoir donc des renseignements exacts et complets. Souvenez-vous que ce rapport initial ne constitue qu'une fois l'exactitude de toutes les déclarations et informations apprisissant sur le formulaire du transporteur aérien. Vérifiez plus tard. Si vous avez utilisé les services de plus d'un transporteur aérien pour votre voyage, vous devriez en informer le dernier transporteur qui vous a conduit à votre destination, et ce, même si vous savez que vos effets personnels ont été égarés ou endommagés, vous devriez en informer immédiatement votre transporteur aérien, idéalement avant de quitter l'aéroport. Si vos bagages ou des items de vos bagages sont manquants ou endommagés ou si vos bagages sont perdus, que faire si mes bagages sont perdus, retardés ou endommagés ou si des items sont manquants ?

Vous devriez appporter avec vous à bord de l'aéronet les articles suivants :

- les objets indispensables, perissables ou de valeur
- vos passeport, portefeuille, pièces d'identité et billet de retour
- les médicaments et appareils médicaux (insuline, prothèses, lunettes et troussesau de verres de contact).
- Les médicaments sous ordonnance devraient être laissés dans leur contenant original sur lequel sont indiqués clairement le nom du médecin et d'autres renseignements
- les articles essentiels pour la nuit au cas où vous bagagerez séparément retardés ou perdus
- les appareils photographiques et électroniques, tels un ordinateur portable
- Au moment de l'enregistrement, on vous remettra un règlement de bagages. Conservez-le au cas où vos bagages seraient débordés, retardés ou endommagés. Sans regret, vous aurez sans doute de la difficulté à justifier une demande de remboursement.

• **Que puis-je faire pour éviter des problèmes de bagages?**

N'acceptez jamais de transporter quoi que ce soit à bord d'un aéronaft au nom de quelqu'un d'autre. Choisissez des bagages qui sont suffisamment robustes pour résister à la manutention.

S'il vous faut mettre de la pression pour fermer une valise, c'est qu'elle est trop pleine. Les transporteurs aériens ne paient pas pour des dommages imputables à une surcharge.

Indiquez votre nom sur tous vos bagages ainsi que celui d'une personne-ressource, ou encore le nom de votre hôtel à votre destination. Indiquez vos nom, adresse et numéro de téléphone à l'intérieur de chaque pièce de bagage. Si l'étiquette extérieure devait être déchirée ou enlevée accidentellement, l'identification pourrait être faite grâce à cette autre étiquette.

Des étiquettes ou des courroies de couleurs vives et distinctives pourront vous aider à identifier vos bagages et registres et insérez la liste dans la pochette contenant votre billet.

Faites un inventaire du contenu de vos bagages en- sur les carrousels.

Des étiquettes ou des courroies de couleurs vives et distinctives pourront vous aider à identifier vos bagages et

registres et insérez la liste dans la pochette contenant votre billet.

**Quels bagages puis-je appporter dans la cabine?**

et que le transporteur de liaison impose des limites inférieures à celles du transporteur initial, vous pourriez être tenu de payer des frais pour bagages excédentaires.

La réglementation exige que les transporteurs aériens veillent à ce que les bagages à main transportés à bord d'un avion. Des restrictions au chapitre de la sécurité interdisent aussi aux passagers d'apporter certains articles à bord d'un avion, ni dans la cabine à passagers ni dans la soute à bagages. (Voir section « Contrôle de sécurité ».)

Tout article apposé dans l'avion est considéré comme un bagage à main et, par conséquent, est assujetti à des limites de taille et de rangement. Tous les bagages dépassant ces limites devront être enregistres. Si le poids des bagages enregistres, y compris ceux que vous n'avez pas autorisé à apposer à bord de l'avion, excède le poids total permis ou le nombre prévu, une surtaxe pour excédent de bagages pourrait vous être imposée.

Puisque chaque transporteur aérien exploite différents types d'avion, il incombe à chacun d'eux de s'assurer que tous les bagages à main peuvent y être rangés en toute sécurité. Comme indiqué avec votre transporteur aérien pour obtenir des précisions.

Les limites de poids et du nombre de bagages peuvent varier d'un transporteur à un autre, voir le type d'appareil à un autre. Si vous devez prendre un vol de correspondance

que les passagers adultes.

Dans le cas d'enfants de moins de deux ans qui voyagent gratuitement ou à une fraction de tarif, il n'y a pas de franchise de bagages. Les enfants de plus de deux ans voyagent à tarifs réduits bénéficiant des mêmes limites

trais supplémentaires.

Les transporteurs aériens vous permettent d'enregistrer gratuitement une quantité précise de bagages personnels. La quantité de bagages autorisés peut être déterminée en fonction du nombre de pièces ou de leur poids selon le transporteur aérien, du type de voyage ainsi que de l'origine ou de la destination. Si les bagages excèdent la limite autorisée, vous aurez peut-être à payer des frais supplémentaires.

## Combien de bagages puis-je enregistrer?

Vous devriez apposer une étiquette indiquant votre nom et, si possible, les informations sur votre lieu de résidence à destination sur la surface extréière de tous vos bagages enregistres. Il est recommandé de placer à l'intérieur de vos bagages une étiquette comportant les mêmes renseignements au cas où celle à l'extérieur serait endommagée ou enlevée.

à la marche à suivre.

de personnes-réssources et d'autres renseignements quant à l'internet ([www.ottc.gc.ca](http://www.ottc.gc.ca)) pourrait contenir les coordonnées de vous aider si vous ne savez pas qui joindre. Son site L'Office des transports du Canada peut être en mesure

de crédit ou certaines autorités gouvernementales provinciales. agence de voyages, votre compagnie émettrice de carte de arrangements. Si vous avez un billet inutilisé, vous pourriez être éligible pour un remboursement auprès de votre d'autres fournisseurs de transport pour prendre d'autres n'honorer immédiatement avec votre agence de voyages ou transporteur aérien cesse ses activités, vous devriez communiquer avec votre voyage mais qu'il n'a pas encore été complète et que votre encore effectué votre voyage ou si vous avez entamé votre Si vous avez acheté votre billet mais que vous n'avez pas

### Que faire si le billet d'avion?

### Que faire si le transporteur aérien cesse ses activités après que j'ai acheté mon billet d'avion?

Si vous modifiez la totalité ou une partie de vos plans de voyage, assurez-vous d'en aviser le transporteur aérien dès que possible. Sinon, celui-ci peut annuler les autres segments de votre voyage. Selon les modalités associées au paiement de votre voyage, on peut vous imposer des frais pour toute modification ou encore une pénalité d'annulation.

### Qu'arrive-t-il si je n'utilise pas une partie de mon billet d'avion?

### Qu'arrive-t-il si je n'utilise pas une partie de mon billet d'avion?

Si vous perdez votre billet, il se peut que vous deviez en acheter un autre pour voyager immédiatement. Pour obtenir le remboursement du billet de remplacement, vous devrez déposer une réclamation auprès de votre transporteur aérien. Toutefois, le transporteur peut exiger des frais pour un billet perdu. Les remboursements pour billets perdus peuvent prendre jusqu'à douze mois, selon les politiques internes du transporteur.

## Qu'arrive-t-il si je perds mon billet?

Regardez généralement, les transporteurs aériens n'accepteront pas que le billet d'avion acheté par une personne soit transféré à une autre. Les transporteurs aériens vous demanderont une pièce d'identité et vous refuseront l'embarquement à bord de l'appareil si vous êtes en possession d'un billet émis au nom de quelqu'un d'autre. De plus, le transporteur aérien ne pourrait être tenu responsable d'irrégularités (p. ex. perte de bagages ou blessures) si vous voyagiez avec quelqu'un d'autre.

## Un billet peut-il être cédé à une autre personne?

## Combien de temps avant le vol dois-je m'enregistrer?

Vérfifiez toujours auprès de votre transporteur aérien pour savoir combien de temps avant le vol vous devez vous enregistrer. Vous devriez vous rendre à l'aéroport suffisamment à l'avance pour vous enregistrer, franchir le point de contrôle de sécurité et vous rendre à la porte d'embarquement. Enregistrez-vous immédiatement à votre arrivée à l'aéroport et obtenez votre carte d'embarquement.

Les délais prescrits pour l'enregistrement varient d'un transporteur à l'autre. Assurez-vous de vous présenter au comptoir d'enregistrement dans le délai prescrit par votre transporteur, sinon celui-ci pourrait vous refuser l'embarquement sans en être tenu responsable.

Certains transporteurs aériens ont installé des kiosques libres-service afin d'améliorer le service à l'enregistrement. Ces kiosques permettent aux passagers de contourner le comptoir d'enregistrement traditionnel. Certains trans-

porteurs aériens vont un peu plus loin et permettent à leurs passagers de s'enregistrer par Internet avant de quitter pour l'aéroport.

## Quelles sont mes options d'enregistrement?

et la date à laquelle le solde est acquisse, vous pourriez être dans l'obligation de payer le nouveau tarif. L'inverse est également vrai : si le prix devait baisser, on devrait vous rembourser.

La plupart des transporteurs aériens n'exigent plus des passagers qu'ils confirmement leur vol de retour pour un voyage à l'intérieur de l'Amérique du Nord. Dans le cas d'un voyage à l'extrêmeur de l'Amérique du Nord, les pratiques à ce sujet varient considérablement.

Lorsqu'une confirmation est exigée, la plupart des transporteurs aériens vous demanderont de confirmer votre retour au moins 72 heures avant le vol, auquel cas vous devrez y satisfaire, à défaut de quoi vos réservations pourront être annulées et vous seriez dans l'impossibilité de voyager.

Demandez à votre transporteur aérien ou agent de voyages si une telle exigence s'applique. Toutefois, que les transporteurs aériens l'exigent ou non, en confirmant votre vol de retour, le transporteur aérien aura le nom d'une personne avec qui communiquer en cas de changement à l'heure (vol devancé, retardé ou annulé).

## Dois-je confirmer ma place pour le retour?

Lorsque vous achetez un billet d'avion, vous pouvez verser un dépôt, ce qui vous engage à acquitter le solde à une date précise, mais cela ne garantit aucunement que le prix indiqué au moment de la réservation sera le même. Si le prix du billet devait augmenter entre le moment du dépôt et le moment de la réservation, vous devrez verser un supplément.

Bon nombre de transporteurs aériens, mais non l'ensemble, garantissent le prix du billet dès que le paiement complet a été effectué.

## Une réservation garantit-elle le prix du billet?

Votre agent de voyages ou transporteur aérien devrait vous remettre une copie papier de votre itinéraire et de votre réservation, pour confirmation de votre transport. Assurez-vous régulièrement de la vérifier pour toute modification future, et de la remettre à votre transporteur aérien ou à votre agence de voyages.

Non. Le fait de réserver une place sur un vol ne signifie pas que votre place à bord est confirmée. Obtenez une confirmation auprès de votre transporteur aérien ou d'un agent de voyages.

## Une réservation est-elle une confirmation?

Partage de codes de vol. Cependant, peu importe le transporteur qui exploite effectivement votre vol, les conditions de transport qui s'appliquent sont celles du transporteur qui a émis votre billet.

celui-ci doit indiquer les voies auxquelles s'applique un autre enregistrement. Si vous recevez un itinéraire imprimé, réservation doit vous en aviser à ce moment et lors de la réservation aérienne auprès duquel vous faites votre équipage et d'un aéroport relevant d'un autre transporteur. Par exemple, le vol peut être effectué à l'aide d'un aérien. Des ententes commerciales conclues entre transporteurs faites votre réservation ou qui est indiquée sur l'horaire de vol ne soit pas celui qui exploite le vol par suite de certains délais. Il se peut que le transporteur aérien auprès duquel vous

conditions qui s'appliquent à votre voyage. Un billet d'avion représente une preuve de paiement et renferme un tarif. Si les renseignements apparaissant sur le billet d'avion différent de ceux d'un tarif, c'est le tarif qui a préférence. Vous devriez vous familiariser avec les conditions qui s'appliquent à votre voyage.

Vous avez à payer un billet montant, n'excédant pas le coût de photocopie, pour en obtenir un exemplaire. Il permettre de consulter leurs tarifs. Cela dit, il se peut que sur demande, les transporteurs aériens doivent vous cent les conditions applicables aux billets et aux voyages. Signes entre les transporteurs et leurs passagers et enoncent les tarifs des transporteurs aériens régissent les contrats

**RESERVATIONS, BILLETS ET ENREGISTREMENT**



Il est fortement recommandé de souscrire à une police d'assurance-voyage au cas où vous devriez annuler votre séjour pour cause de maladie ou tout autre problème particulier pouvant survenir avant votre départ ou pendant votre voyage. De même, vous désirerez peut-être acheter une assurance additionnelle en ce qui a trait aux bagages perdus ou endommagés qui ne sont pas visés par la responsabilité du transporteur aérien (voir section « Bagages »).

Avant de souscrire à une police d'assurance, assurez-vous qu'elle couvre tout problème d'ordre médical qui vous touche. Si vous payez votre voyage par carte de crédit, renseignez-vous auprès de la compagnie émettrice afin de déterminer la police d'assurance qui pourra être appliquée.

Consultez votre transporteur aérien, agent de voyages ou compagnie d'assurances pour discuter du type d'assurance qui répond à vos besoins, et faites en sorte de bien comprendre les modalités et les restrictions.

Le but de stimuler le trafic et de diminuer les pertes qui peuvent étre occasiennes lorsqu'un avion n'est pas rempli à capacité. La plupart des transporteurs aériens ne vous permetront pas d'échanger des billets associés à un solde à soldes de places ». Un transporteur aérien essaie parfois « soldes de places ». Les tarifs réduits sont également appelés « soldes de places ».

Le prix ou de remboursements.

## En quoi consistent les soldes de places ?

Certains transporteurs aériens ont des politiques qui prévoient le remboursement partiel ou la réduction du plein tarif pour un billet aller-retour en classe économique lorsqu'ils vous deviez voyager pour des raisons d'ordre humanitaire (p. ex. décès ou décès imminent d'un membre de la famille immédiate). Les conditions relatives aux voyages effectués pour ce type de raison varient beaucoup. Pour vérifier que la politique de votre transporteur aérien répond à vos besoins particuliers, informez-vous au préalable auprès de votre agent de voyages ou transporteur aérien et assurez-vous de satisfaire aux exigences prévues.

## Avion pour des raisons d'ordre humanitaire ? Ai-je droit à une réduction lorsqu'e je prends

avion, y compris tous les frais supplémentaires. Avant de payer un tarif, vous devriez déterminer le coût « global » du billet.

Le prix que l'on paie pour un billet correspond normalement au prix du transport aérien. Certains transporteurs aériens incluent d'autres frais, comme les droits de navigation aérienne, dans les tarifs annoncés dans les journaux ou sur Internet. Les taxes et suppléments imposés par les transporteurs sont généralement en sus. Des frais d'amélioration aéroportuaire peuvent également être imposés.

Informez-vous auprès de votre transporteur aérien ou agent de voyages pour connaître le coût total de votre voyage par

## Qu'en est-il des taxes et autres frais?

- D'entreprendre vos recherches tout au long de l'année.
- De réservé votre billet d'avion dès que vous connaissez vos dates de voyage.
- D'être prêt à modifier vos dates de voyage puisque certains tarifs réduits exigent un séjour comprendant au moins deux nuits.
- D'envisager la possibilité d'effectuer le vol durant trois jours.
- D'envisager certains jours de la semaine ou à des heures particulières, alors que les tarifs sont plus bas.

• **Subjektivität**

pour payer le tarif le plus bas possible, nous

Vous aurez de bonnes chances de vous procurer un billet d'avion à prix modique à condition d'avoir une certaine latitude d'heure et jour de voyage ainsi que le transporteur aérien assurant le vol. Vérifiez les tarifs offerts par tous les transporteurs aériens qui desservent une route. Si vous trouvez à quelques heures d'automobile de plus d'un aéroport, vous pourriez réaliser des économies ou encore éviter de longues attentes en sélectionnant un aéroport plutôt qu'un autre.

Rien ne vous empêche d'effectuer des recherches en ligne. Plusieurs sites Internet offrent des outils pour vous aider à recenser les tarifs les plus bas. La plupart des sites vous donneront une liste des vols offerts pour des dates sélectionnées ainsi que les tarifs publiés.

Les agents de voyages représentent une excellente source de renseignements. Ils sont au courant des ventes de sièges à rabais, des liquidations de dernière minute et d'autres projets de réduction de tarifs par des fournisseurs de voyages. Ils sont aussi en mesure d'aider les voyageurs de différents âges, depuis les réservations d'hôtel et de centre de villégiature jusqu'au transport terrestre, y compris la location de voitures et les forfaits. Ils peuvent également vous aider en ce qui concerne les assurances, les demandes de passeport et de visa, les vaccinations et les autres exigences concernant les voyages à l'étranger.

Les tarifs réguliers offrent la plus grande flexibilité en ce qui a trait à la réservation, à la modifcation ou à l'annulation d'élèves. On peut les subdiviser en tarifs de classe économique, de classe affaires ou de première classe. Les tarifs de cette catégorie sont destinés aux voyageurs qui ont besoin de soupleesse et/ou qui désirent obtenir des extras (p.ex. sièges plus spacieux et offrant plus d'espace pour les jambes).

Les tarifs réduits offrent moins de flexibilité en ce qui concerne les modifcations ou les annulations, mais leur prix est beaucoup moins élevé. Les prix et les conditions applicables dépendent de la conjoncture du marché (p. ex. volume de trafic, saison et concurrence). Ils sont designés sous différents noms ou codes et sont assortis d'une variété de conditions.

De nombreux transporteurs aériens offrent des tarifs réduits spéciaux pour personnes âgées, jeunes gens, enfants non accompagnés et enfants très jeunes. Examinez soigneusement les tarifs, puisqu'ils peuvent faire l'objet de conditions particulières qui pourraient ne pas répondre à vos besoins.

Si le tarif répond à vos besoins, vous devriez songer à acheter votre billet le plus tôt possible, car le nombre de sièges offerts à des tarifs réduits peut étre limité et que les tarifs réduits ne sont peut-être valides que pendant une courte période. Souvenez-vous qu'un prix proposé n'est que « proposé » et n'est pas final tant que le billet d'avion n'a pas été émis.

La structure de prix d'un transporteur aérien offrant un service régulier comprend divers types de tarif. Cette structure est basée sur le principe des pleins tarifs en classe économique (appelés généralement tarifs « Y » au Canada et tarifs « classe économique » aux États-Unis) et doit permettre de couvrir les coûts d'exploitation d'un service régulier à longueur d'année. Le prix de différents sièges sur un même vol varie en raison des stratégies de mise en marché des transporteurs aériens et de la nécessité de stimuler la demande dans le transport aérien.

## **tarif aérien?**

### **Quels sont les différents types de**

Les transporteurs aériens offrent un certain nombre de types de tarif aérien. Les prix et les restrictions sont établis en fonction de certains facteurs du marché, notamment la destination, la distance et la période de l'année. Il est important de bien se renseigner avant de faire une réservation puisque les types de tarif aérien, les prix et les restrictions varient considérablement.

de la section « Plaîntes » de ce livret.

amplés renseignements sur les tarifs, consultez l'encadré service, lesquels sont précisés dans un tarif. Pour de plus mesuré, établir eux-mêmes leurs prix et leurs conditions de service, dans une certaine mesure, les transporteurs aériens peuvent, dans une certaine

Adressez-vous à un médecin, à votre service de santé municipale, provincial ou territorial ou à l'Agence de santé publique du Canada pour obtenir plus de renseignements. Vous pouvez également obtenir des conseils en matière de voyages et de santé pour plusieurs pays sur le site Internet d'Affaires étrangères Canada.

Avant de voyager avec des animaux domestiques, assurez-vous qu'ils seront autorisés à entrer dans le pays étranger et que les vaccinations nécessaires leur ont été administrées. Ayez preuve de ces vaccins en votre possession.

Les citoyens et les immigrants réguliers canadiens n'ont pas besoin, à leur retour au Canada, d'un certificat international de vaccination, mais il se peut que certains pays exigent un certificat d'immunisation. Si des vaccins sont nécessaires, vous devriez vous en assurer bien avant la date de votre départ et de nouveau peu de temps avant de partir, car les règlements sanitaires peuvent changer sans préavis. Aussi, certaines vaccinations peuvent prendre du temps sans préavis.

AI-je besoin d'un certificat de vaccination?

Les pays étrangers à l'intention des voyageurs sur son site Internet sous la section « Affaires consulaires ». Les ambassades et consulats canadiens situés dans de nombreux pays peuvent également vous venir en aide. Bon nombre de pays étrangers compétent aussi des ambassades ou des missions consulaires au Canada.

Les résidents permanents qui rentrent au Canada doivent maintenir leur résident permanent pour voyager avec leur transporteur aérien. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec Citoyenneté et Immigration Canada.

à éviter toute confusion à cette étape de votre voyage. Certains pays pourraient exiger que vous présentez le coupon de retour de votre billet d'avion et d'autres documents à votre arrivée. Pour de plus amples renseignements à votre arrivée, consulter les bulletins sur au sujet des documents de voyage, communiqués avec affaires étrangères Canada qui publie des bulletins sur



Vous devriez également demander à votre transporteur aérien quels sont les documents de voyage que vous devriez avoir avec vous avant l'enregistrement, de façon

Chaque pays a le droit d'imposer des conditions d'accès à son territoire, de limiter la durée de séjour et de refuser l'entrée aux étrangers. Un visa, un permis d'entrée ou de sortie et un certificat de santé peuvent être requis pour entrer dans un pays. Il vous faut donc prendre les dispositions nécessaires à l'avance puisque ces documents peuvent être difficiles, voire impossibles, à obtenir à destination. Afin d'éviter tout retard et même la détention, consultez un agent de voyages ou la mission diplomatique ou consulaire des pays en question avant votre départ. Prévoyez suffisamment de temps pour le traitement des demandes de visa et de tout autre document.

A-t-on besoin d'un visa, d'un permis d'entrée ou de sortie, ou d'un certificat de santé?

tribunal doit être présente.

Si l'adulte accompagnateur est le gardien légal de l'enfant, une copie de l'ordonnance de garde du

Si le nom d'un seul parent apparaît sur le certificat de naissance de l'enfant, le parent accompagnateur doit fournir une copie authentifiée.

Si le parent absent est décédé, une copie authentifiée du certificat de décès devrait être présentée.

d'une copie des documents de séparation ou de divorce, consensuellement légal du parent absent et, le cas échéant, parent, ce dernier a besoin d'une copie authentifiée du pays visité, se rend dans un pays étranger avec un seul lorsqu'un enfant d'âge mûr, tel que déterminé par le

Differentes règles s'appliquent selon la situation :

au Canada.

ou vous compétez vous rendre ainsi que pour votre retour vous accompagnent, y compris ceux exigés dans le pays d'identification appropriés pour vous et les enfants qui vous accompagnent. Assurez-vous d'avoir les documents et peuvent poser des questions au sujet des enfants qui une surveillance en ce qui concerne les enfants dispersés doivent avoir leur propre passeport. Les douaniers exercent les enfants canadiens qui voyagent à l'extérieur du pays

## Qu'arrive-t-il si je voyage avec des enfants?

chez vous.

Votre passeport est un document précieux, prenez-en grand soin. Gardez-le en votre possession dans un endroit sûr lorsqu'une voyagez. Ne le laissez pas dans vos bagages enregistres ni dans votre chambre d'hôtel. Conservez une photocopie de la page d'identification de votre passeport à un endroit distinct et laissez-en également une copie chez vous.

La faîtes en personne, et de 20 jours ouvrables, à l'exclusion du délai de livraison postale, si vous l'envoyez par courrier.

Les citoyens canadiens n'ont pas à présenter pour le moment un passeport pour voyager dans certains pays, notamment aux États-Unis. Toutefois, Passeport Canada encourage les Canadiens qui voyageront à l'extérieur du pays de votre pays de destination concernant les passeports, les visas et la vaccination. Les agences de voyages et les transporteurs aériens peuvent vous renseigner mais il ne leur incombe pas de s'assurer que vous avez les documents requis. Les transporteurs aériens peuvent refuser le transport des passagers qui n'ont pas les documents de voyage port nécessaires ou valides.

Si vous planifiez un voyage à l'étranger, un passeport sera nécessairement requis, voire un visa dans certains cas. Le passeport constitue la seule et unique preuve de citoyenneté canadienne et d'identité reconnue par tous les pays. Assurez-vous que la date d'expiration de votre passeport dépasse d'au moins six mois la date prévue de votre retour au Canada, car certains pays refuseront un voyageur dont le passeport est sur le point d'expirer.

## AI-je besoin d'un passeport?

## DOCUMENTS DE VOYAGE

Documents de voyage	2
Tarifs aériens	7
Assurances	12
Réservations, billets et enregistrement	13
Bagages	19
Douanes	28
Contrôle de sécurité	29
Sécurité personnelle	32
Passagers turbulents	35
Retards et annulations	36
Surréservation et refus d'embarquement	37
Vols affrétés	40
Voyageurs ayant une déficience	41
Passagers d'âge mineur non accompagnés	43
Plaînites	44
Autres sources d'information	49

A56

← Seite A59 bis A70

Wiederholung  
O Lernzettel  
Schriftzettel



l'intérieur du Canada.

Dans le but de rendre votre voyage en avion le plus agréable possible, l'Office des transports du Canada a préparé cette publication qui renferme des renseignements utiles concernant les vols en provenance, à destination ou à vos vols seront sans problème. Toutefois, si vous rencontriez des difficultés que vous n'êtes pas en mesure de régler

Nous espérons qu'à l'instar de la majorité des voyageurs,

avec votre transporteur aérien, l'Office des transports

de certains problèmes auxquels vous avez été confronté lorsd'use vous voyagez par avion. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous référer à la section de la publication qui porte sur les plaintes. Vous pouvez également téléphoner sans frais au 1 888 222-2592 ou visiter le site Internet de l'Office à : [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca).

Votre agent de voyages, votre transporteur aérien et les sources d'information dont les coordonnées apparaissent à la fin de cette publication peuvent également vous fournir des renseignements utiles pour vous aider à devenir un voyageur bien averti.

Nota : Les renseignements que renferme cette publication sont exacts au meilleur de nos connaissances au moment de son impression. Ils sont destinés uniquement à des fins générales. Si vous avez des commentaires afin d'améliorer cette publication, n'hésitez pas à nous en faire part.



IMPRIMÉ AU CANADA  
PRINTED IN CANADA

A56

N° de catalogue TT4-9/2005

ISBN 0-662-69230-6

4e édition, décembre 2005  
Imprimé et relié au Canada

gouvernementaux Canada, 2005

© Ministre des Travaux publics et Services

[www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

Télécopieur : (819) 953-5686

ATS (pour personnes malentendantes) : 1 800 669-5575

Sans frais : 1 888 222-2592

Pour de plus amples renseignements :

Cette publication est également disponible sur divers supports et sur Internet à [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

Canada

Disponible sur divers supports



# Prénez l'air avert!

Canadian  
Transport  
Agency



Office  
des transports  
du Canada